

Гехтман А.Л., Матвеева Т.Е. Клиентоориентированный сервис для развития мотивации педагогов к совершенствованию профессиональной деятельности. / выпуск 3 (25) 2018 научного рецензируемого журнала "Непрерывное образование", СПб, изд-во ГБУ ДПО АППО СПб, стр 44-48

**УДК – 374.72**

**Клиентоориентированный сервис для развития мотивации педагогов к совершенствованию профессиональной деятельности**  
**Customer-oriented service for the development of teachers motivation to improve their professional activities**

А.Л.Гехтман, Т.Е. Матвеева

A. L. Gekhtman, T. E. Matveeva

**Аннотация:** в статье рассмотрены возможности электронного сервиса организации дополнительного профессионального образования с позиции мотивации педагогов к непрерывному развитию и образованию.

**Annotation:** the article considers the possibilities of e-service organization of additional professional education from the perspective of teachers ' motivation to continuous development and education.

**Ключевые слова:** дополнительное профессиональное образование, педагоги, мотивация, развитие

**Keyword:** additional professional education, teachers, motivation, development

В социальной сфере услуг образование занимает особое место, поскольку относится к высококонтактному виду деятельности. В этом случае клиентоориентированный сервис, направленный на глубокое понимание и удовлетворение потребностей всех субъектов образовательного процесса, становится важным его элементом.

В Приказе Минобрнауки России от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» одними из критериев названы доброжелательность, вежливость и компетентность педагогов:

- положительные оценки доброжелательности и вежливости работников;
- удовлетворённость компетентностью работников учреждения [ 2 ].

Таким образом, клиентоориентированный сервис становится одним из актуальных принципов работы системы образования и, в частности, дополнительного профессионального педагогического образования.

В основе деятельности любого человека, и педагога в том числе, лежит мотивация, базирующаяся на потребностях. Они побуждают действовать, являясь мощным регулятором жизни и деятельности, фактором развития и самореализации. А.Н.Леонтьев определяет мотив как «опредмеченную потребность» [1], а значит, чтобы мотивировать педагога к совершенствованию профессиональной деятельности, нужно выявить его потребности и актуализировать их.

Сотрудники информационно-методического центра Василеостровского района Санкт-Петербурга (ИМЦ) поставили себя на место клиента (педагога) и представили, в каких условиях он находится. Выяснилось, что педагога масса дел, мало времени, он испытывает перманентную эмоциональную усталость, информационно перегружен неупорядоченной информацией, но при всем этом есть необходимость подтверждения значимости своего социального статуса.

Как же в таких условиях привлечь педагога к непрерывному образованию и профессиональному развитию? ИМЦ предоставляет клиентоориентированный сервис, основанный на принципе нивелирования трудностей и обеспечении поддержки. Направления реализации сервиса описаны ниже.

Во-первых, ИМЦ создает условия для того, чтобы педагог мог справиться с массой дел в ситуации информационной перегруженности. Для этого ИМЦ на своем официальном сайте <http://schoolinfo.spb.ru/> создал компетентностно-

ориентированные ресурсы, которые направлены на удовлетворение профессиональных потребностей педагогов и способствуют их профессиональному развитию.

Первый из ресурсов - «Профстандарт он-лайн». Он представляет собой банк методических материалов, статей, презентаций и т.п., позволяющих педагогам и руководителям ориентироваться в новых требованиях в профессиональной области. Значительная часть представленных материалов - оригинальные авторские разработки сотрудников ИМЦ Василеостровского района.

Профессиональный стандарт педагога определил структуру ресурса. Он включает несколько разделов: «О профессиональном стандарте педагога», «Умения», «Компетенции», «Знания». Учитывая два приложения к стандарту, касающихся профессиональных требований к учителям русского языка и математики, в разделы выделены соответствующие районные методические объединения учителей. Содержание каждого раздела направлено на максимальное информационно-методическое сопровождение педагогов в обеспечении реализации требований профессионального стандарта. Каждый содержит рубрики, соотносимые с содержанием профессионального стандарта.

Благодаря он-лайн доступу к ресурсу, педагог имеет возможность самостоятельно и комфортно развиваться в профессиональной сфере. Разработанная технология работы с ресурсом «Профстандарт он-лайн» учитывает профессиональные дефициты и возможности работников, а также обеспечивает выстраивание и наполнение индивидуального образовательного маршрута в повышении квалификации и самообразовании. В 2016 году эта технология стала победителем конкурса при Администрации Губернатора Санкт-Петербурга «Лучшие кадровые технологии Санкт-Петербурга» в номинации «Лучшая кадровая технология в профессиональном развитии персонала».

Безусловно, любому педагогу хотелось бы найти удобный ресурс дополнительного образования, где он мог скачивать материалы, необходимые для каждодневной работы. Поэтому ИМЦ предоставляет клиентам такую возможность, разместив на сайте в разделах «умения» «профстандарт он-лайн» или на странице методических объединений лучшие зачётные работы (проекты и методические разработки уроков обучающихся на курсах). Банк актуальных разработок с каждым годом растёт, поэтому среднее число уникальных посетителей (то есть заходов на сайт с разных адресов) составляет порядка 200 человек в день.

Еще один ресурс - «Найдите Ваши курсы» собрал всю информацию по возможностям повышения квалификации. Для создания каждого курса ИМЦ проводит маркетинговые исследования рынка дополнительных образовательных услуг, а также профессиональных дефицитов педагогов. Если курс перестал быть актуальным, то ИМЦ модифицирует его по запросу педагогов или разрабатывает новый. В связи с загруженностью педагогов, сегодня разработан ряд курсов объёмом 18 и 36 часов, направленных на устранение конкретных профессиональных дефицитов. Это, например, курсы «Мотивация как фактор эффективной деятельности», «Эффективное использование интерактивного оборудования при обучении иностранным языкам», «Задачи повышенной сложности по математике для реализации ФГОС нового поколения».

На этом же ресурсе ИМЦ создал условия для того, чтобы педагоги самостоятельно могли диагностировать свои профессиональные дефициты и определиться с выбором курсов через анкету самодиагностики. Все курсы носят практикоориентированный характер, реализуясь часто в реальных условиях образовательных учреждений. Кроме того, после обучения ИМЦ часто осуществляет кейс сопровождения педагогов, когда сохранившиеся контакты педагог может использовать для обращения к преподавателю за консультацией, приглашением его на уроки и т.д.

Таким образом, информационные ресурсы «Профстандарт он-лайн» и «Найдите Ваши курсы» создают условия для дополнительного образования педагогов.

Во-вторых, ИМЦ экономит время педагогов. Сегодня люди не только ждут более качественных услуг, но и хотят получать их быстрее и проще [3]. Поэтому разработан ряд дистанционных курсов на платформе moodle. Для удалённых слушателей предложен режим конференции TeamViewer. Он неоднократно апробирован с педагогами городов Якутска, Казани и др. по программе курсов ФГОС.

Везде, где можно упростить и сократить процесс, ИМЦ внес корректировки: запись он-лайн на курс, выбор курса и многое другое. Чтобы не тратить время слушателей на фиксирование ими информации слайдов преподавателя, а также поиск необходимых источников, на платформе moodle и в системе ИНТЕГРАЛ (о ней информация ниже) созданы банки материалов, сопровождающие модули курсов.

В-третьих, ИМЦ поддерживает социальный статус педагога. Люди дорожат своим статусом и стремятся сохранить его. Поскольку большая часть педагогов системы школьного образования – люди опытные, имеющие высшую категорию, именно они болезненно относятся к теме непрерывного образования как угрозе своему статусу мастера. Поэтому к повышению квалификации привлекаются победители городских конкурсов педагогических достижений. Это работает как поддержка социального статуса наших победителей и как стимул другим педагогам повышать статус и продуцировать новые идеи.

ИМЦ также создаёт условия педагогам для участия в общественно-профессиональной экспертизе через районные конкурсы педагогических достижений, инновационных идей и проектов и других мероприятий, что способствует повышению их статуса в профессиональном сообществе.

В-четвертых, ИМЦ решает проблему эмоциональной усталости педагога: для педагогов она связана не только с высококонтактностью, но и с

отсутствием механизмов психологической разгрузки в процессе работы. Поэтому для создания ярких впечатлений от общения выбран эмоциональный веб-дизайн: ИМЦ сделал главную страницу сайта яркой с улыбающимися лицами педагогов. Есть особенности и в речевых посланиях главной страницы сайта: мы апеллируем к ценностям и смыслам педагогической профессии.

В указанных элементах проявляется следование идее Дональда Нормана, автора книги «Эмоциональный дизайн», который отмечал, что привлекательные вещи заставляют людей хорошо себя чувствовать, что, в свою очередь, заставляет их мыслить творчески [4]. Разработчикам также очень хочется, чтобы после рабочего дня педагоги, выйдя на сайт организации, улыбнулись нашей МОТИВАЦИОННОЙ КНОПКЕ. Кнопка не является элементом маркетинга, она обеспечивает эмоциональный контакт с педагогами и повышает настроение. Ведь, если посетителю сайта понравилось с нами работать, он будет заходить на сайт снова и снова.

Отдельный сервис разработан ИМЦ для руководителей образовательных организаций – это электронная система управления компетенциями персонала «ИНТЕГРАЛ». Технология управления связана с тем, что руководитель проектирует направление развития персонала (курсы повышения квалификации), а педагог может самостоятельно проектировать пространство развития, выбирая из предложенного набора модулей такие, которые в наибольшей степени «удовлетворяют» его для покрытия профессиональных дефицитов. Проектирование пространства развития коллектива в целом и педагога поддерживается электронной системой администрирования, которая имеет дружественный интерфейс и универсальный характер для решения задач на разных уровнях (районной системы дополнительного образования или локального образовательного учреждения). Этот программный продукт включает свойства системы управления не только обучением (LMS), но и взаимоотношениями (CRM). Кроме того, руководитель образовательной организации (работодатель

педагога) получает возможность видеть продвижение своего сотрудника в системе дополнительного образования.

Универсальный характер системы связан с тем, что «ИНТЕГРАЛ» можно применять для управления дополнительным профессиональным образованием на любых уровнях управления: как в районной (городской) системе, так и внутри одного образовательного учреждения. Кроме того, система предусматривает изменение модулей и их содержания, если это необходимо.

Эффективность применения ИМЦ клиентоориентированного сервиса для развития мотивации педагогов к совершенствованию профессиональной деятельности подтверждается тем, что ежегодно в около 60% наших слушателей возвращается к нам на другие курсы. Они становятся «клиентами на всю жизнь», и в этом проявляется педагогический эффект нашего сервиса.

По результатам курсов, около 87% обученных педагогов применяют в своей работе новые образовательные технологии, 82% считают, что повысили эффективность своей работы. Наше исследование показывает, что после курса повышения квалификации для молодых педагогов района, все начинающие учителя остаются в профессии.

#### Литература

1. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность: учебное пособие. – М.: Смысл, Академия, 2005. - 352 с.
2. Приказе Минобрнауки России
3. Сьюэл К., Браун П. Клиент на всю жизнь. М.Манн, Иванов и Фербер.2015.-228с
4. Уолтер У. «Эмоциональный веб-дизайн». М.Манн, Иванов и Фербер.2012.-93 с

Сведения об авторах

А.Л.Гехтман, директор ГБУ ДППО ЦПКС «ИМЦ» Василеостровского района, СПб, 10 линия ВО д.37

Т.Е.Матвеева, заместитель директора ГБУ ДППО ЦПКС «ИМЦ» Василеостровского района, к.п.н., СПб, 10 линия ВО д.37, 89112256657, matveevete@imcvo.ru